

DGA Information stratégique

Niveau de classification
NP

CCAG
FCS

CCTP n° 2025.35.0016

Passé en application des dispositions des L2124-2, R2161-2 à 5 et R2162-1 à 6 du code de la commande publique.

Cahier des clauses techniques particulières relatif à la souscription et à la gestion d'abonnements à des publications françaises et étrangères ainsi qu'à l'adhésion à des sociétés savantes, pour le ministère des armées.

GM : 41.01.01 – Presse d'information générale
CPV : 79980000-7 Service d'abonnement

Autorité signataire du marché, agissant au nom et pour le compte de l'Etat dénommé ci-après « la personne publique » :

**MINISTÈRE DES ARMÉES
DIRECTION GÉNÉRALE DE L'ARMEMENT**
Intelligence technique et économique
Rue du Général Olry
CS 32108
16021 Angoulême Cedex

Sommaire

1.	OBJET DE L'ACCORD-CADRE	3
2.	NATURE DES PRESTATIONS	3
3.	EXIGENCES FONCTIONNELLES	4
A.	PLATEFORME INTERNET	4
B.	SOUSCRIPTION	9
4.	CARTE D'ACHAT	10
5.	LIVRAISON	11
6.	RECLAMATIONS.....	11
7.	DELAIS.....	13
8.	EXCLUSIONS DE L'ACCORD CADRE	14
9.	FORMATION.....	16
10.	CLAUSES SOCIALES	16
11.	CLAUSES ENVIRONNEMENTALES	17
12.	MATRICE DES EXIGENCES.....	18

Les valeurs possibles pour la flexibilité sont

F0 : flexibilité nulle – niveau primordiale

F1 : flexibilité faible – niveau important

F2 : flexibilité intermédiaire – niveau souhaitable

1. OBJET DE L'ACCORD-CADRE

L'accord-cadre a pour objet :

- La fourniture et la gestion des abonnements à des publications françaises et étrangères généralistes ou spécialisées (papier et/ou électronique) ;
- L'adhésion à des sociétés savantes françaises ou étrangères ;
- Le cas échéant, la fourniture de certaines bases de données françaises ou étrangères.

2. NATURE DES PRESTATIONS

Ces prestations, hors exclusions prévues au paragraphe 7 sont exécutées au profit des entités du ministère des armées.

Le titulaire est l'intermédiaire entre les éditeurs et les différents services prescripteurs du MINARM, pour souscrire les abonnements, pour garantir la fourniture régulière et pour assurer des services connexes de gestion et de suivi.

Dans le cadre du présent CCTP, il sera commandé à titre indicatif environ 8000 abonnements par an. Il s'agit d'abonnements avec des éditeurs français et étrangers. Le titulaire s'engage à mettre en place une équipe de gestion en capacité de traiter ce grand nombre de souscriptions ainsi que les réclamations associées.

Il reviendra au titulaire de transmettre le plus tôt possible les souscriptions d'abonnements aux éditeurs concernés.

Les abonnements concernent différents types de produits d'information, dont la diffusion est généralement périodique :

- Des revues et journaux « papier » français ou étrangers ;
- Des revues et journaux « papier » français ou étrangers, avec accès gratuit ou payant à la version électronique de la revue en ligne, pour un ou plusieurs utilisateurs ;
- Des revues et journaux électroniques pour un ou plusieurs utilisateurs ;
- Des numéros isolés (numéros spéciaux, hors-série, tirages particuliers...) ;
- Le cas échéant, certaines bases de données françaises ou étrangères, accessibles en ligne sur internet ;
- L'adhésion à des sociétés savantes françaises et étrangères.

En ce qui concerne les numéros isolés (numéros spéciaux, hors-série, tirages particuliers- liste non exhaustive-) ils pourront être commandés dans le cadre d'un abonnement ou hors abonnement.

3. EXIGENCES FONCTIONNELLES

L'accord-cadre est établi sous la forme d'un accord-cadre à bons de commande exécutable par cartes d'achats.

A réception de la commande, le prestataire souscrit les abonnements auprès des éditeurs conformément au délai moyen de mise en service demandé par les éditeurs et stipulé dans son offre.

Chaque bénéficiaire organise annuellement une commande de réabonnement principale afin de couvrir la majorité des réabonnements sur l'année civile. Des abonnements complémentaires pourront être souscrits tout au long de l'année.

a. PLATEFORME INTERNET

FONC-010

Plateforme Internet

Flexibilité : F0

Au titre de l'accord-cadre, le titulaire s'engage à mettre en œuvre une plateforme de gestion dématérialisée (en mode Saas) au profit des utilisateurs et porteurs de carte d'achat.

FONC-020

Dématérialisation des commandes

Flexibilité : F0

Le titulaire s'engage à mettre en place un dispositif de validation des commandes dématérialisé avec l'utilisation de la messagerie électronique. La personne publique désignera les adresses électroniques par service prescripteur ayant le pouvoir de valider les commandes. Le dispositif devra permettre la validation des commandes par au moins deux adresses électroniques.

FONC-030

Modalité d'émission d'une commande

Flexibilité : F0

Les commandes sont émises par l'intermédiaire de la plateforme de gestion dématérialisée du titulaire de l'accord-cadre. La personne publique constitue un panier d'achat sur le catalogue électronique hébergé par le site internet du titulaire en suivant une procédure de validation interne paramétrée dans l'outil de commande.

Les tarifs en ligne précisent le prix public, le prix remisé TTC et le taux de TVA.

FONC-040

Gestion des indicateurs sur la plateforme

Flexibilité : F0

La plateforme permet à l'administrateur ou au responsable de compte de consulter en un même écran toutes les commandes passées contenant les informations suivantes :

- date de la commande ;
- nom et/ou numéro du compte ;
- nombre de lignes de commandes ;
- montant TTC en euros,

Ainsi que :

- l'ensemble des abonnements, des échéances, des renouvellements, des réclamations, des informations des éditeurs et des montants facturés par carte d'achat de niveau 3.
- Les statistiques relatives au nombre d'abonnements papiers, au nombre d'abonnements numériques, au nombre d'abonnements papier/numériques et au nombre d'abonnements par licence.

FONC-050

Gestion des adresses

Flexibilité : F0

La plateforme du titulaire permet l'intégration, d'une adresse postale, d'une adresse géographique et d'une adresse mail pour chaque destinataire d'abonnements.

FONC-060

Compte de consultation

Flexibilité : F0

Le titulaire met à disposition de la personne publique un compte de consultation qui permet d'avoir accès à l'ensemble des données budgétaires liées à l'activité du marché.

FONC-070

Arborescence des Comptes utilisateurs

Flexibilité : F0

La personne publique pourra créer autant de comptes utilisateurs que nécessaire. L'arborescence des différents comptes utilisateurs devra comporter 1 niveau de consultation et 3 niveaux d'utilisateurs :

- Compte utilisateur de Premier niveau (Administrateur) : compte permettant d'avoir accès à l'ensemble des données de la plateforme et au paramétrage des comptes des autres niveaux.
- Compte utilisateur de Deuxième niveau : Compte permettant de sélectionner, de commander les abonnements et les réabonnements, de créer et de modifier les données relatives aux abonnements. Ce compte sera autorisé à valider contre paiement dématérialisé ses propres commandes ou celles de comptes de troisième niveau.

- Compte utilisateur de Troisième niveau : Compte du destinataire de l'abonnement. Compte permettant, la consultation du catalogue, la consultation de ses abonnements et de ses réabonnements. Il permet également la création de paniers d'achat.

Le tableau ci-dessous explique les différentes fonctionnalités pour chacun des comptes utilisateurs:

Fonctionnalités	Compte de Premier Niveau	Compte de Deuxième Niveau	Compte de Troisième Niveau
Accès au catalogue	X	X	X
Sélection les titres pour abonnement	X	X	X
Sélection les titres pour les réabonnements	X	X	X
Validation des sélections (commande contre paiement)	X	X	
Création de panier d'achat	X	X	X
Dépôt et suivi d'une réclamation	X	X	X
Accès aux factures dématérialisées	X	X	
Création et modification d'un compte de deuxième niveau	X		
Création et modification d'un compte de troisième niveau	X		
Paramétrage des autorisations d'un compte de deuxième et troisième niveau	X		
Consultation de la liste des abonnements en cours, échus et à venir	X	X	X
Exportation au format Excel des listes d'abonnements en cours ou à venir	X	X	
Accès aux tableaux de bord	X	X	
Accès aux sites Web des éditeurs	X	X	X
Recherche	X	X	X

FONC-080

Facture au format PDF

Flexibilité : F0

Parallèlement à sa demande de paiement à la banque, le titulaire met à disposition la facture en format PDF sur le compte du porteur concerné. Toute facture relative à une commande exécutée par carte d'achat doit comporter, de manière très lisible, la mention "FACTURE ACQUITEE PAR CARTE D'ACHAT".

FONC-090

Gestion des factures

Flexibilité : F0

La plateforme du titulaire permet de consulter et de télécharger la facture en ligne correspondant à chaque ligne d'abonnements. Le prix facturé affiché au regard de chaque ligne d'abonnement est celui payé au moment de la commande par la carte d'achat. Les apurements des comptes, par suite de variation de prix des publications (taux de change, mise à jour, changement de politique éditoriale...) seront payés de façon dématérialisée par la personne publique par carte d'achat.

FONC-100

Enrichissement du catalogue

Flexibilité : F0

La personne publique peut demander l'inscription d'un nouveau titre au catalogue en ligne.

FONC-110

Consultation du catalogue

Flexibilité : F1

Les abonnements disponibles sur le catalogue doivent être suffisamment détaillés afin de permettre une sélection au plus juste du besoin de la personne publique. Les contenus des abonnements disponibles comprennent : Le nom de l'abonnement, le format de diffusion (papier, online, papier/online), le nombre de numéros, le nombre de Hors séries, le lien vers le site de l'éditeur.

FONC-120

Module de recherche

Flexibilité : F0

La plateforme possède un module permettant d'effectuer des recherches, accessible par l'utilisateur et limité au périmètre de ses droits, suivants les critères suivants :

- Nom du destinataire
- Référence du destinataire (entité)
- Référence budgétaire utilisée pour le paiement / Code client DGA IS
- Titre de l'abonnement

- Date de fin de l'abonnement
- Liste des abonnements échus
- Liste des abonnements en cours
- Numéro de facture
- Editeur
- N° Abonnement

Les critères et les listes de résultats sont conservés dans le module de recherche en cas d'utilisation de la fonction "reculer d'une page" du navigateur internet

Ces critères de recherche doivent pouvoir être enrichis par une recherche possible sur les réclamations par titres ou date et sur les renouvellements par titre ou date.

Les résultats des recherches sont exportables au format csv ou Excel.

L'interface de recherche permet également l'accès aux publications électroniques propres à chaque service prescripteur.

FONC-130

Téléchargement PDF

Flexibilité : F0

La plateforme autorise l'accès aux documents (factures, le téléchargement en ligne des documents en pdf).

FONC-140

Vie des Abonnements

Flexibilité : F0

La plateforme propose les informations relatives à la vie des abonnements, des titres et des éditeurs.

FONC-150

Alerte de fin d'abonnement

Flexibilité : F0

Les utilisateurs reçoivent, quatre (4) mois avant la date de fin, une alerte, également visible sur la plateforme, les informant qu'un de leur abonnement arrive à échéance. Le délai de prévenance doit être paramétrable.

b. SOUSCRIPTION

CMDE-010

Modalité de valorisation des listes d'abonnements

Flexibilité : F0

Afin d'émettre une commande, chaque service prescripteur a besoin de la liste valorisée des abonnements selon les prix contractuels des abonnements à souscrire. Ces prix ont une validité minimale de 10 jours à compter de la réception de la liste valorisée.

CMDE-020

Modalité de valorisation d'un panier

Flexibilité : F0

Le titulaire s'engage à mettre à jour les tarifs des abonnements disponibles dans les quarante-huit (48) heures maximum afin de permettre au porteur d'effectuer la commande.

Le panier comprend :

- le titre complet de la publication ou, le cas échéant, le nom de la base de données, le numéro ISSN ou l'éditeur correspondant, la période d'abonnement (date de début souhaitée),
- la quantité de fournitures commandées ;
- le numéro d'abonné ;
- la date précise d'échéance ;
- l'adresse mail de l'utilisateur ou adresse IP lorsqu'il s'agit de publications électroniques ;
- les adresses de livraison.

Le titulaire s'engage à fournir dans les meilleurs délais les listes valorisées demandées par chaque service prescripteur. Elles comprennent impérativement :

- les informations du destinataire ;
- la référence commune entre les parties ;
- la liste des titres ;
- le tarif public éditeur et année de référence ;
- la période d'abonnement ;
- le prix unitaire remisé H.T ;
- le taux de TVA ;
- le prix T.T.C. ;
- le taux de change (hors zone euros) ;
- le montant total des listes valorisées.

CMDE-030

Notification de la commande

Flexibilité : F0

Chaque panier d'achat payé est notifié électroniquement avec prise d'effet immédiate.

CMDE-040

Titulaire de la carte d'achat

Flexibilité : F0

Les paniers émis par les porteurs de cartes d'achat comportent impérativement, le nom et prénom du porteur de la carte d'achat ainsi que deux (2) zones de référence de vingt-cinq (25) caractères chacune. Les indications saisies dans ces deux (2) zones sont à la discrétion du porteur et apparaîtront dans le relevé mensuel d'opération porteur de la banque.

CMDE-050

Gestion des abonnements à reconduction tacite

Flexibilité : F0

Les abonnements à reconduction tacite doivent être gérés et maîtrisés par le titulaire. La plateforme du titulaire doit afficher le délai d'interruption stipulé dans les conditions de vente de cet abonnement. Celui-ci ne devra pas être reconduit sauf dans le cas où le titulaire en a été expressément et dûment autorisé par le responsable du compte par écrit ou par une procédure dématérialisée en ligne sur la plateforme du titulaire. Par conséquent, le titulaire doit explicitement lui demander s'il souhaite interrompre l'abonnement dans les délais prévus dans les conditions de vente de l'éditeur. Si le titulaire n'obtient pas de réponse du responsable du compte, il interrompra systématiquement la reconduction au plus tard deux mois avant l'échéance de l'abonnement et l'en informera par mail.

4. CARTE D'ACHAT

CMDE-060

Généralité

Flexibilité : F0

Les paniers sont payés par carte d'achat de niveau 3 et à titre exceptionnel, des bons de commande seront émis en l'absence de solution technique ou organisationnelle de la personne publique pour exécuter l'accord-cadre par carte d'achat de niveau 3 sur une période restreinte.

5. LIVRAISON

LIV-010

Service d'abonnement

Flexibilité : F0

Les périodiques commandés au titre de l'accord-cadre, sont livrés directement franco de port et d'emballage à l'adresse des organismes du MINARM destinataires (pour l'étranger, frais de douanes inclus). Les adresses sont mentionnées sur les commandes. Le cas échéant, chaque service prescripteur précisera les modalités d'accès sur chaque site géographique.

LIV-020

Accès aux publications électroniques

Flexibilité : F0

Les accès aux publications électroniques (connexion par login/mot de passe ou reconnaissance IP) sont communiqués, soit par l'éditeur, soit par le titulaire directement aux destinataires par messagerie électronique à l'adresse spécifiée par le service prescripteur.

Le cas échéant, le titulaire envoie à l'utilisateur du service, pour signature, les licences d'utilisation liées aux accès électroniques.

LIV-030

Sociétés savantes

Flexibilité : F0

Les publications relatives à l'affiliation à des sociétés savantes sont livrées directement à chaque adhérent. Le titulaire s'engage à régler les cotisations au vu des éléments financiers fournis par l'adhérent (Appel à cotisations, facture de la société savante ou nouveau formulaire de l'année de validité).

6. RECLAMATIONS

RECLA-010

Conditions générales

Flexibilité : F0

Le titulaire s'engage à nommer un collaborateur spécialisé pour mettre en place, en cas de problème, les périodiques électroniques diffusés via des adresses IP, via des plateformes dédiées, via des push nominatifs. Ce spécialiste assure également les contacts à caractère technico-commercial avec les équipes techniques des fournisseurs de périodiques ou de bases de données lors des changements de configuration des accès (identifiants adresse IP) ou lors d'épisodes d'instabilité des connexions.

RECLA-020

Suivi et gestions des réclamations

Flexibilité : F0

Le titulaire transmet un accusé de réception pour chaque réclamation émise sur sa plateforme par l'un des services prescripteurs. Il se charge de faire suivre cette réclamation à l'éditeur par les moyens de son choix.

Faute de réponse de l'éditeur dans un délai de 7 jours, le titulaire relance automatiquement la réclamation jusqu'à obtention d'une réponse. Dès réception de la réponse, il informe sans délai le signataire de la commande, en mentionnant la référence interne correspondant à la réclamation.

Nota : Toute réclamation non résolue dans un délai de trois (3) mois est automatiquement annulée. L'abonnement lié à cette réclamation non résolue est remboursé au prorata du préjudice subi.

RECLA-030

Suivi et gestions des réclamations pour les destinataires d'abonnements

Flexibilité : F0

Chaque destinataire peut, sur demande, obtenir un code d'accès à la plateforme du titulaire lui permettant d'effectuer ses réclamations et consulter son compte en temps réel. En cas de difficultés, les services prescripteurs envoient leurs réclamations par mail à la personne publique.

RECLA-040

Délais de réclamation

Flexibilité : F0

En cas d'interruption de la réception des périodiques, le destinataire de la commande informe le titulaire dans les délais maximaux fixés ci-après :

Quotidien	dans les 4 jours après parution
Hebdomadaire	dans les 15 jours après parution
Mensuel/Bimestriel	1 mois après parution
Trimestriel/Semestriel	3 mois après parution

RECLA-050

Cessation de parution

Flexibilité : F0

Pour les titres faisant l'objet d'une cessation de parution, le titulaire procède aux démarches nécessaires pour obtenir des éditeurs le remboursement au prorata des numéros non servis.

7. DELAIS

Le titulaire respecte les délais d'exécution des différentes prestations tels que définis dans son offre dans le respect des délais maximaux fixés ci-après.

Les courriels sont réputés reçus par leurs destinataires le jour de leur envoi.

DELA-010

Délai de prise en charge des commandes

Flexibilité : F0

Le titulaire s'engage à ce que toute commande reçue pendant la durée d'exécution du marché soit transmise à l'éditeur dans un délai maximum de 2 jours ouvrés à compter de la réception par le titulaire de la commande. Dans le cas d'un abonnement numérique, ce délai est ramené à 1 jour ouvré. L'offre du titulaire précise ces délais ainsi que les délais en cas de procédure d'urgence (dite VIP).

Sur demande du service bénéficiaire, le titulaire produit la preuve de cet envoi.

DELA-020

Délai de mise en service des abonnements

Flexibilité : F0

Le titulaire s'engage dans la limite de ses responsabilités à mettre à la disposition des destinataires les abonnements demandés conformément au délai fixé dans son offre, et ce, sans rupture en cas de réabonnement.

Au-delà de la mise en service des abonnements, le titulaire s'engage à ce que les destinataires reçoivent les publications commandées selon la périodicité propre à chaque type de publication concernée. Les revues sont directement adressées au destinataire de l'abonnement. Pour les abonnements électroniques, les accès doivent être actifs dans un délai maximal de 4 jours ouvrés après la commande de l'abonnement.

DELA-030

Délai de traitement des réclamations

Flexibilité : F0

Le titulaire s'engage à ce que toutes les réclamations soient transmises aux éditeurs dans un délai maximal d'1 jour ouvré à compter de la réception de la réclamation pour les réclamations urgentes, et de deux jours ouvrés pour les réclamations courantes.

Le choix du caractère de réclamation urgent ou courant est indiqué par le destinataire lors de la création d'une procédure de réclamation.

La preuve de cet envoi est adressée à l'émetteur de la réclamation dans le même délai.

DELA-040

Délais d'urgence

Flexibilité : F0

A titre exceptionnel, la personne publique peut être amenée, pour un besoin urgent dûment justifié dans la commande, à demander au titulaire de garantir une livraison urgente d'un abonnement, à compter de la réception de la commande.

Dans ce cas, il peut être facturé des frais complémentaires, le titulaire précise dans les meilleurs délais et par écrit :

- s'il est en mesure de répondre à cette commande urgente, de quelle manière et dans quelles conditions ;
- si cette commande urgente nécessite le paiement de frais supplémentaires, pour quel montant et pour quelle raison.

Le titulaire s'assure de l'approbation de la personne publique, la date de réception de son accord écrit étant le point de départ du délai.

En cas d'impossibilité pour le titulaire de respecter ce délai d'urgence, la personne publique se réserve le droit de se fournir directement auprès de l'éditeur concerné.

DELA-050

Cas particuliers

Flexibilité : F0

Le délai de passation de la commande par le titulaire est ramené à 1 jour ouvré lorsqu'il est précisé lors de la commande que le(s) abonnement(s) est(sont) destiné(s) aux personnalités, hautes autorités et membres de cabinets ministériels (procédure dite VIP).

8. EXCLUSIONS DE L'ACCORD CADRE

EXCLU-010

Exclusion de produits documentaires

Flexibilité : F0

Les produits documentaires publiés par les éditeurs et présent dans l'annexe sont actuellement exclus de l'accord-cadre.

La personne publique se réserve le droit d'actualiser cette liste en fonction des contrats notifiés avec des éditeurs.

EXCLU-020

Cas exceptionnel

Flexibilité : F0

La personne publique se réserve le droit de passer commande auprès d'un autre fournisseur pour :

- la Presse quotidienne régionale (PQR) lorsque les besoins sont ponctuels et très limités.
- la Fourniture, le tri, le conditionnement et la livraison (à Paris et en région Île-de-France) de journaux quotidiens, hebdomadaires et de publications diverses, français et étrangers pour les besoins des services parisiens du MINARM.

Reprise de données

REPR-010

Echange de données

Flexibilité : F0

Le titulaire du nouvel accord-cadre s'engage à reprendre la liste des abonnements existants fournie par la personne publique afin d'assurer la continuité de service. Cette liste, élaborée à partir des éléments de l'année N-1 cités ci-dessous est transmise au plus tard un mois avant la date de début d'exécution des prestations. Selon la structure ci-dessous :

Numéro de Colonne	Titre Colonne		Valeurs attendues
Colonne	A	Code Client	410088
Colonne	B	référence Abonnement	AS-2-12563
Colonne	C	Coordonnées Destinataire	525 DGA/DT/EP ESSAIS PROPULSEURS SITE DE SACLAY SCE.DOCUMENTATION TECHNIQUE 10 RUE JEAN ROSTAND 91895 ORSAY CEDEX Courriel : prenom.nom@intradef.gouv.fr
Colonne	D	Période d'abonnement	01/10/2022 - 30/09/2023
Colonne	E	Quantité	1
Colonne	F	Libellé du Titre	MESURES (PAPIER)(PAPIER+ONLINE)
Colonne	G	ISSN du titre	0755-219X
Colonne	H	Total HT	267,16 €
Colonne	I	Total Tva	5,50 €
Colonne	J	Total TTC	267,31 €
Colonne	K	N° Abonné éditeur	6/972589
Colonne	L	Site Internet de la publications	http://www.mesures.com
Colonne	M	Périodicité	BIMESTRIEL
Colonne	N	Référence interne de l'abonnement	EXT_65299
Colonne	O	Décomposition du prix (Détail P.U. + TVA)	267.16 € (TVA 2.10%)
Colonne	P	Imputation	GENERAL
Colonne	Q	N° de commande	2109270000025510
Colonne	R	N° de marché	201835000900850000
Colonne	S	Editeur	EDITIONS FITAMANT TECHNOLOGIES
Colonne	T	Mail de rattachement de l'abonnement	prenom.nom@intradef.gouv.fr

Colonne	U	Format de la publication	PAPIER + ELECTRONIC
Colonne	V	Pays d'origine	FRANCE

Plus précisément, cette liste devra comprendre, d'une part, les abonnements souscrits en cours d'année et dont la durée de l'abonnement s'étend au-delà de la durée de validité de l'accord cadre en cours, d'autre part, les réabonnements prenant effet au 1er janvier de l'année suivante, ainsi que les numéros abonnés des éditeurs.

REPR-020

Clause de réversibilité

Flexibilité : F0

Deux mois avant la fin de validité de l'accord-cadre en cours, le titulaire s'engage à fournir à la personne publique un export de la liste des abonnements existants. Cet export, réalisé conformément à la structure du fichier énoncé dans l'article précédent, sera transmis au nouveau titulaire et servira de base pour la continuité de service des prestations.

Si besoin, avant la fin de validité du présent accord-cadre, la personne publique pourra demander au titulaire un nouvel export comportant les dernières mises à jour effectuées.

9. FORMATION

FORM-010

Formation

Flexibilité : F0

Le titulaire s'engage à assurer des formations aux personnels des services prescripteurs (et particulièrement aux porteurs de cartes d'achat) à titre gratuit. Sur demande de la personne publique, ces formations peuvent se faire en présentiel ou en distanciel. Les conditions de ces formations (nombre, durée, contenu) sont définies dans le mémoire technique du titulaire. Des supports, tutoriels ou guides sont mis à disposition des utilisateurs sur la plateforme internet.

10. CLAUSES SOCIALES

CSOC-010

Généralités

Flexibilité : F2

Le candidat détaillera dans son mémoire technique la mise en œuvre :

- des mesures en faveur de la solidarité, l'égalité et la diversité ;
- des actions en faveur de l'inclusion ;
- des liens avec des associations et partenaires du champ social ;
- la prise en compte des besoins et considérations liés aux handicaps ;
- des mesures visant à lutter contre les discriminations.

Ces mesures et actions, pensées dans le cadre des prestations objets de l'accord-cadre, peuvent être à l'égard du personnel du titulaire, de ses fournisseurs, de ses partenaires, de ses clients, ...

11. CLAUSES ENVIRONNEMENTALES

CENV-010

Généralités

Flexibilité : F2

Le candidat indiquera les dispositions mises en place permettant de réduire son empreinte environnementale dans l'exécution des prestations de l'accord-cadre.

Il précisera les actions réalisées afin de réduire son empreinte écologique en matière :

- d'hébergement et de tri de données ;
- d'hébergement de sa plateforme de consultation en ligne ;
- de gestion des courriels raisonnée ;
- de recyclage du matériel informatique utilisé pour réaliser les prestations du marché.

Le candidat présentera les politiques mises en œuvre et les mesures prises dans le domaine énergétique dans son fonctionnement quotidien et dans le cadre de la réalisation des prestations objets du de l'accord-cadre. Il précisera notamment :

- Utilisation d'énergie verte : La part d'énergie renouvelable utilisée pour l'exécution de l'accord-cadre ;
- Valorisation de l'énergie produite : Les moyens par lesquels l'énergie générée par ses serveurs de données est valorisée.

12. MATRICE DES EXIGENCES

Identifiant	Libellé	Numéro du chapitre	Flexibilité	Conformité (C, PC, NC)	Justification
FONC-010	Plateforme Internet	3 a.	F0		
FONC-020	Dématérialisation des commandes	3 a.	F0		
FONC-030	Modalité d'émission d'une commande	3 a.	F0		
FONC-040	Gestion des indicateurs sur la plateforme	3 a.	F0		
FONC-050	Gestion des adresses	3 a.	F0		
FONC-060	Compte de consultation	3 a.	F0		
FONC-070	Arborescence des Comptes utilisateurs	3 a.	F0		
FONC-080	Facture au format PDF	3 a.	F0		
FONC-090	Gestion des factures	3 a.	F0		
FONC-100	Enrichissement du catalogue	3 a.	F0		
FONC-110	Consultation du catalogue	3 a.	F1		
FONC-120	Module de recherche	3 a.	F0		
FONC-130	Téléchargement PDF	3 a.	F0		
FONC-140	Vie des Abonnements	3 a.	F0		
FONC-150	Alerte de fin d'abonnement	3 a.	F0		
CMDE-010	Modalité de valorisation des listes d'abonnements	3 b.	F0		
CMDE-020	Modalité de valorisation d'un panier	3 b.	F0		
CMDE-030	Notification de la commande	3 b.	F0		

CMDE-040	Titulaire de la carte d'achat	3 b.	F0		
CMDE-050	Gestion des abonnements à reconduction tacite	3 b.	F0		
CMDE-060	Généralité	4.	F0		
LIVR-010	Service d'abonnement	5.	F0		
LIVR-020	Accès aux publications électroniques	5.	F0		
LIVR-030	Sociétés savantes	5.	F0		
RECL-010	Conditions générales	6.	F0		
RECL-020	Suivi et gestions des réclamations	6.	F0		
RECL-030	Suivi et gestions des réclamations pour les destinataires d'abonnements	6.	F0		
RECL-040	Délais de réclamation	6.	F0		
RECL-050	Cessation de parution	6.	F0		
DELA-010	Délai de prise en charge des commandes	7.	F0		
DELA-020	Délai de mise en service des abonnements	7.	F0		
DELA-030	Délai de traitement des réclamations	7.	F0		
DELA-040	Délais d'urgence	7.	F0		
DELA-050	Cas particuliers	7.	F0		
EXCL-010	Exclusion de produits documentaires	8.	F0		
EXCL-020	Cas exceptionnel	8.	F0		
REPR-010	Echange de données	9.	F0		
REPR-020	Clause de réversibilité	9.	F0		
FORM-010	Formation	10.	F0		

CSOC-010	Généralités	11.	F2		
CENV-010	Généralités	12.	F2		

- C : Conforme
- PC : Partiellement Conforme
- NC : Non Conforme